

INSTRUMENTOS E PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS: intervenção técnico-operativa

Instruments and work processes of social worker in CRAS: technical and operative intervention

Catia Regina Sant'Anna Dalmarco¹

Laryssa Lehmkuhl Goedert¹

Maria Inês Severo Souza¹

Natallye Rebeca Macedo¹

Resumo: O presente artigo tem como principal objetivo apresentar os parâmetros da atuação do assistente social, buscando conhecer como a assistência social é vista em sua dimensão técnico-operativa nos dias de hoje. Para esse reconhecimento, foi visitado o Centro de Referência de Assistência Social Adhemar Garcia, em Joinville/SC. Para fazer a fundamentação teórica e coletar dados foi realizada uma extensa pesquisa bibliográfica, bem como uma entrevista semiestruturada com a assistente social da instituição para obter respostas relativas às demandas, instrumentalização e condições de trabalho nesse espaço sócio-ocupacional. Concluiu-se que os desafios ainda são muitos, pois o assistente social no cotidiano do exercício profissional trabalha com contradições.

Palavras-chave: CRAS. Instrumentos técnico-operativos. Condições de trabalho.

Abstract: This article aims to present the parameters of the role of social worker, seeking to know how social assistance is seen in its technical-operative dimension today. For this recognition has visited the Social Assistance Reference Center Adhemar Garcia, Joinville/SC. It was conducted an extensive bibliographical research to the theoretical foundation and data collection, as well as a semi-structured interview with the social worker of the institution for answers regarding the demands, instrumentation and work conditions in this socio-occupational space. It was concluded that the challenges are still many, because the social worker in the daily professional practice works with contradictions.

Keywords: CRAS. Technical and Operative Instruments. Work Conditions.

Introdução

Imprimir a assistência social como política pública no enfrentamento das diversas expressões da questão social dentro dos CRAS pode não ser tarefa fácil, vista a trajetória sócio-histórica do Serviço Social de ajuda e assistencialismo.

Sendo assim, o presente trabalho busca conhecer como a assistência social é vista nos dias de hoje em sua dimensão técnico-operativa, no âmbito dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS –, como também identificar os processos de trabalho, instrumentos e técnicas utilizadas e analisar a relação entre instrumentalidade e instrumentos no exercício profissional do assistente social.

Desta forma, contextualiza-se brevemente sobre a assistência social, conhecida como assistencialismo e a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado. Também se contextualiza sobre as legislações, os instrumentos e as condições de trabalho do assistente social no CRAS.

¹ Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI. Rodovia BR 470 - Km 71. n.º 1.040. Bairro Benedito. Caixa Postal 191. CEP 89130-000 - Indaial/SC. Fone (47) 3281-9000 - Fax (47) 3281-9090. Site: www.uniasselvi.com.br.

Para a realização deste trabalho foi realizada uma entrevista semiestruturada com a assistente social do CRAS Adhemar Garcia, do município de Joinville/SC, para possibilitar uma maior proximidade com a realidade.

Assistência social: da “ajuda” ao direito do cidadão

Historicamente, a assistência social foi vista como assistencialismo, desde os primórdios ficou conhecida como ajuda aos mais pobres e doentes. A pobreza era vista como castigo divino e a caridade era feita como uma maneira de se alcançar a vida eterna.

No Brasil, nos séculos XVIII e XIX, a assistência social se dá com as ações caritativas da Igreja Católica, principalmente com a criação das Santas Casas de Misericórdia, que atendiam doentes pobres. Na Era Vargas (1930-1954) a assistência social começa a ser reconhecida pelo Estado, na forma do clientelismo e do populismo, o trabalhador começa a ter alguns benefícios, como salário-mínimo, descanso semanal, Previdência Social, entre outros.

Nesse período, com a industrialização e a urbanização das grandes cidades advindas do capitalismo, surge o Serviço Social, em um processo para calar os movimentos dos trabalhadores que buscavam melhores condições de trabalho. Assim, o Estado cria o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, Institutos de Pensões e com a Igreja Católica cria as Escolas de Serviço Social.

O Serviço Social enquanto profissão, tendo sua metodologia nos moldes europeus, é focalizada, imediatista, trabalhava com as desigualdades sociais oriundas do sistema capitalista em ações emergenciais. Uma das instituições criadas para essas ações emergenciais foi a Legião Brasileira de Assistência – LBA –, gerida pelas damas da sociedade, para atender à demanda da burguesia.

Após a Constituição de 1988, organizações ligadas aos direitos humanos lutam para garantir padrões mínimos de qualidade de vida combatendo a pobreza extrema. A garantia de direitos fundamentais, como os direitos políticos, civis, sociais e econômicos, coloca a assistência social no patamar de política de direito.

É com a Constituição Federal de 1988 que a assistência social no Brasil, em uma nova perspectiva, junta-se com a saúde e a previdência social, formando assim o Tripé da Seguridade Social, tornando-se um direito de fato do cidadão.

Assistência social como política pública

Como mencionado, a Constituição Federal de 1988 traz uma perspectiva de mudança na proteção social, saindo das práticas assistencialistas. O art. 203 da Constituição diz que:

A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário-mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei (BRASIL, 1988, s. p.).

Anos mais tarde, em 1993, é promulgada a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, que vem a regulamentar os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, garantindo os mínimos sociais e estabelecendo objetivos, princípios e diretrizes das ações.

A categoria dos assistentes sociais elaborou, após a aprovação da CF/88, quando da elaboração, debate e luta pela aprovação da LOAS, movimentos que possibilitaram aprovar a LOAS, que fora vetada em 1990 por Collor de Mello (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2011, p. 36).

Para o enfrentamento da pobreza, a assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, garantindo mínimos sociais e provimento de condições para atender a contingências sociais e promovendo a universalização dos direitos sociais (BRASIL, 1993). A partir da LOAS, a assistência social deixa de ser benesse para ser “dever do Estado e direito de todo cidadão que dela necessitar” (BRASIL, 1988, s. p.).

Em 2004 é aprovada a nova Política Nacional de Assistência Social – PNAS –, que tem o objetivo de permitir a melhoria e a ampliação dos serviços assistenciais, respeitando as características e diferenças socioterritoriais. Em consonância com a PNAS, e previsto na LOAS, é instituído em 2005 o Sistema Único de Assistência Social – SUAS –, para dar efetividade à assistência social como política pública. O SUAS é um sistema descentralizado e participativo que tem por objetivos:

- I - consolidar a gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os entes federativos que, de modo articulado, operam a proteção social não contributiva;
- II - integrar a rede pública e privada de serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social, na forma do art. 6º-C;
- III - estabelecer as responsabilidades dos entes federativos na organização, regulação, manutenção e expansão das ações de assistência social;
- IV - definir os níveis de gestão, respeitadas as diversidades regionais e municipais;
- V - implementar a gestão do trabalho e a educação permanente na assistência social;
- VI - estabelecer a gestão integrada de serviços e benefícios; e
- VII - afiançar a vigilância socioassistencial e a garantia de direitos (BRASIL, 2011, s. p.).

O SUAS conceitua dois tipos de proteção social: a básica e a especial. A proteção social básica tem como usuários as famílias e os indivíduos em situação de vulnerabilidade social, cujos vínculos familiares e comunitários não tenham sido rompidos. Os serviços, os programas, os projetos e os benefícios são executados nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e em outras unidades básicas e públicas de assistência social, bem como de forma indireta nas entidades e organizações de assistência social da área de abrangência dos CRAS, a fim de garantir o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos de forma a prevenir e superar as condições de vulnerabilidade social (BRASIL, 2004, p. 33).

A proteção social especial é destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados, como abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outros. Os serviços, programas, projetos e benefícios da proteção social especial são realizados nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, é exigida, muitas vezes, uma ação compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo (BRASIL, 2004, p. 37).

Ainda, conforme a Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004, p. 38), a

proteção social especial divide-se em média e alta complexidade. A proteção social especial de média complexidade destina-se às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico-operacional e atenção especializada e mais individualizada e/ou de acompanhamento sistemático e monitorado. Já a proteção social especial de alta complexidade garante a proteção integral de famílias e indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, em situações de ameaça e/ou risco social e que necessitam ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário.

Centros de Referência de Assistência Social – CRAS

Os CRAS são unidades que ofertam os serviços de proteção social básica no atendimento a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social. O CRAS previsto no SUAS é “[...] uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, que abrange um total de até 1.000 famílias/ano. Executa serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social” (BRASIL, 2004, p. 35).

Além dos CRAS, outras instituições públicas ou privadas sem fins lucrativos podem oferecer os serviços socioassistenciais, desde que estejam referenciadas ao CRAS. Desta forma, “O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando à orientação e ao convívio sociofamiliar e comunitário” (BRASIL, 2004, p. 35), desenvolvendo suas atividades com foco na matricialidade sociofamiliar, ou seja, a família é objeto central do trabalho do assistente social e dos trabalhadores da rede socioassistencial.

A concepção de família vem mudando com os anos devido às influências sociais, culturais e econômicas. A PNAS (BRASIL, 2004, p. 41) conceitua família como “um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade”, considerando assim outras formações familiares que não seja a família nuclear, constituída por pai, mãe e filhos.

Assim, as famílias tornam-se alvos das políticas públicas sociais, como é o caso dos programas Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada – BPC, entre outros. A Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (2009) define três serviços de proteção social básica no CRAS, que são:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família;
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
- Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosos.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF – é um trabalho continuado que visa a fortalecer a função de proteção social das famílias e tem por objetivos a prevenção da ruptura dos vínculos familiares e comunitários, a promoção de ganhos sociais e materiais, a promoção do acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais. Suas ações são desenvolvidas por meio do trabalho social com famílias em situação de vulnerabilidade social (BRASIL, 2015).

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV – tende a auxiliar os usuários na construção e reconstrução de suas histórias, fortalecer vínculos familiares e comunitários, desenvolver capacidades e potencialidades e prevenir situações de vulnerabilidade social. Atuam nos atendimentos a crianças, adolescentes e idosos, visando à melhoria na qualidade de vida. (BRASIL, 2015). Conforme Resolução CNAS nº 13 (BRASIL, 2014),

inclui na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais a faixa etária de 18 a 59 anos no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, visando ao reconhecimento do trabalho e da formação profissional, o alcance da autonomia social, a inserção e a reinserção no sistema educacional.

O Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas tem como objetivos a prevenção a situações de risco, exclusão e isolamento, assim como a promoção do acesso de pessoas deficientes e pessoas idosas à rede socioassistencial, aos serviços de outras políticas públicas (BRASIL, 2015).

Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social (BRASIL, 2013, p. 9), os sujeitos em situação de vulnerabilidade social são “[...] aqueles que estão em condições precárias ou privados de renda e sem acesso aos serviços públicos (dimensão material da vulnerabilidade) e aqueles cujas características sociais e culturais (diferenças) são desvalorizadas ou discriminadas negativamente (dimensão relacional da vulnerabilidade).

Neste contexto, o desemprego, as condições precárias de moradia e o saneamento básico, a falta de acesso à educação, à saúde, a violência, a exclusão, assim como a discriminação relacionada à opção sexual, à raça e à religião levam as famílias e os indivíduos a situações de vulnerabilidade social. É no enfrentamento dessas situações que a Proteção Social Básica atua na Política de Assistência Social.

Prática profissional do assistente social

A prática profissional do assistente social no âmbito do CRAS ou em qualquer outro espaço sócio-ocupacional é norteada pelas atribuições e competências profissionais pressupostas no Código de Ética Profissional do Assistente Social. Neste contexto, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2011, p. 24) dispõe:

A realização dessas competências e atribuições requer a utilização de instrumentais adequados a cada situação social a ser enfrentada profissionalmente. O uso das técnicas e estratégias não deve contrariar os objetivos e as competências assinalados, ou seja, estes não devem ser utilizados com a perspectiva de integração social, homogeneização social, psicologização dos atendimentos individuais e/ou das relações sociais, nem se destinar ao fortalecimento de vivências e trocas afetivas em uma perspectiva subjetivista. A definição das estratégias e o uso dos instrumentais técnicos devem ser estabelecidos pelo próprio profissional, que tem o direito de organizar seu trabalho com autonomia e criatividade, em consonância com as demandas regionais, específicas de cada realidade em que atua.

Percebe-se que a falta de compreensão da instrumentalidade, muitas vezes, faz com que o assistente social exerça seu trabalho de forma mecânica, baseado nos instrumentos e técnicas, sem ter a real apreensão da realidade. É neste sentido que a dimensão técnico-operativa não pode estar vinculada apenas aos instrumentos e às técnicas de intervenção, como visitas domiciliares, encaminhamento, entrevistas, reuniões, dinâmicas de grupo, entre outros, mas, sim, a uma capacidade (instrumentalidade) do Serviço Social na construção e reconstrução do processo sócio- histórico vivido pela profissão.

Guerra (2014) explica que a instrumentalidade é a capacidade de articular estratégias e táticas para concretizar os objetivos que se pretende alcançar. É através desta capacidade que os assistentes sociais transformam, modificam, alteram a realidade dos sujeitos. Assim, os instrumentos técnico-operativos com a intencionalidade (voltar-se para um determinado propósito ou ação) constituem a instrumentalidade do Serviço Social.

Iamamoto (2000, p. 62) diz que “[...] o conjunto de conhecimentos e habilidades adquiridos pelo assistente social ao longo do seu processo formativo são parte do acervo de seus meios de trabalho”, ou seja, o reconhecimento da realidade com os instrumentais e a instrumentalidade do Serviço Social são meios para alcançar os objetivos traçados no exercício da profissão.

“A prática do assistente social precisa ser constantemente repensada, exigindo uma postura crítica do profissional e argumentações frente aos desafios e limites da profissão. Para isso, temos que ter a clareza dos instrumentos da ação profissional” (RUARO, 2013, p. 107).

É a partir da escolha dos instrumentos que se constroem práticas diferenciadas para melhor efetivação dos objetivos alçados pelo assistente social em seu cotidiano profissional. O assistente social, mesmo sendo um profissional liberal, não tem autonomia, pois depende de recursos do Estado, empresas e instituições não governamentais para viabilizar seus projetos e programas, ou mesmo a falta desses recursos impede a prática profissional em sua totalidade (IAMAMOTO, 2000).

Sendo assim, o assistente social no seu cotidiano lida tanto com as necessidades dos usuários como a falta de recursos ou demandas exigidas pela instituição em que trabalha, dificultando muitas vezes a efetividade do trabalho.

A prática profissional no CRAS Adhemar Garcia

A atuação do assistente social no CRAS se dá diretamente com as famílias e seus membros no enfrentamento da questão social e suas expressões. A falta de conhecimento sobre o profissional de Serviço Social pela população usuária ainda é grande. Fazer entender que o assistente social não está ali para fazer doação, e sim para garantir os direitos torna-se um desafio no cotidiano da profissão.

As demandas encontradas são as mais diversas, desde gravidez na adolescência, menores envolvidos com drogas, até pedidos de comida e emprego. “O que vem ocorrendo é que os CRAS acabam incorporando demandas que, por inoperância, a rede socioassistencial não atende. Os CRAS acabam oferecendo serviços que nem sempre são de sua competência [...]” (CFESS, 2011, p. 282), gerando um sufocamento dos CRAS, tendo que resolver o que as outras políticas sociais não resolvem, como a saúde, a educação, a habitação.

Para melhor entendimento da dimensão técnico-operativa do Serviço Social, foi realizada visita e entrevista com uma assistente social do CRAS Adhemar Garcia.

O CRAS Adhemar Garcia foi implantado no município de Joinville em junho de 2010 e atende a famílias dos bairros Adhemar Garcia, Ulysses Guimarães, loteamento José Loureiro e Juquiá.

Segundo a Prefeitura de Joinville (2015), aproximadamente cinco mil famílias são referenciadas em cada CRAS, em que são ofertados serviços relacionados ao atendimento e acompanhamento, orientações, oficinas, cursos e encaminhamentos a benefícios. No entanto, segundo a assistente social entrevistada, no CRAS Adhemar Garcia estão referenciadas 1.500 famílias, mas obtêm um atendimento efetivo apenas de 800 a 900 famílias mensais, e isso não é por falta de vontade dos profissionais, mas por falta de interesse dos próprios usuários, pois os serviços são mais procurados quando há situações emergenciais e não por seus direitos violados.

Conforme as competências e as atribuições do assistente social, o profissional utiliza instrumentos e técnicas para intervenção no trabalho com os usuários. Vários instrumentos e técnicas de intervenção podem ser utilizados pelo assistente social, como visita domiciliar: em que este vai até o domicílio do usuário com um objetivo de conhecer a realidade em que vive; entrevista: pode ser individual ou coletiva e tem por objetivo coletar dados, orientar, identificar

uma determinada situação; dinâmicas de grupo: em que o profissional de Serviço Social se utiliza de técnicas de aproximação, capacitação, desenvolvimento de habilidades; encaminhamentos: utiliza-se para promover o acesso das famílias e indivíduos a benefícios e serviços socioassistenciais; entres outros, podendo o assistente social criar e recriar outros instrumentais para melhor intervenção.

Como destacou a assistente social entrevistada, a dinâmica de grupo não é muito bem aceita pelos usuários desse determinado CRAS. Os instrumentos e as técnicas devem estar em consonância com a realidade de cada usuário. Os instrumentos mais utilizados na prática profissional, segundo a entrevistada do CRAS Adhemar Garcia, é a entrevista e visita domiciliar, visto que o trabalho em grupo não é muito bem aceito pelos usuários e não existe adesão.

Para a assistente social entrevistada, Serviço Social de qualidade seria aquele atendimento aberto a todos, pois a realidade de atuação é diferente, como o Cadastro Único, que fica restrito a famílias com renda de até três salários mínimos. O essencial seria um atendimento ininterrupto, de segunda a segunda, pois não se sabe a que horas a necessidade pode bater à porta.

Ela destaca ainda que a condição de trabalho no CRAS é boa, porém faltam equipamentos para suprir a necessidade básica do usuário, para que se tenha um atendimento de qualidade. O atendimento poderia ser otimizado caso cada profissional pudesse ter à sua disposição um aparelho telefônico, computador, entre outros. Existem muitas informações que são confidenciais e não podem ser compartilhadas com outros profissionais. Neste contexto, a precariedade de equipamentos afeta o trabalho de todos os profissionais que ali trabalham, impactando diretamente na oferta dos serviços oferecidos à população atendida.

Considerações finais

As conquistas ao longo dos anos na área da assistência social são muitas. Tanto a PNAS quanto o SUAS, aquisições mais recentes, trazem importantes aspectos, como a descentralização, a participação, a matricialidade familiar, o desenvolvimento do trabalho nas instituições como os CRAS, mas ainda falta muito para uma assistência social efetiva.

Os desafios e os limites ainda são muitos para os assistentes sociais. Pode-se afirmar que os CRAS são, na maioria das vezes, a porta de entrada da população usuária dos serviços socioassistenciais, e o assistente social tem papel fundamental nesse processo.

Percebe-se, contudo, que a falta de conhecimento da população em relação ao trabalho do assistente social e os serviços oferecidos nos CRAS dificulta o acesso à garantia de direitos, fazendo com que os usuários não visualizem a assistência social como direito, garantido na Constituição, e sim como benesse, ajuda do Estado.

Também há uma visão de que tudo o que as outras políticas sociais não resolvem (como educação, saúde, habitação), a assistência social tem que resolver, mais especificamente os CRAS; um exemplo disso é a busca da população por remédios, transportes, cestas básicas, material escolar, entre outros.

Não obstante, o assistente social no exercício da profissão busca romper as contradições vivenciadas no seu cotidiano, lutando por melhores condições de trabalho para si e, consequentemente, para o usuário do Serviço Social.

Referências

BRASIL. **Assistência Social**. 2015. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica>>. Acesso em: 28 fev. 2015.

_____. Resolução CNAS n.º 13, de 13 de maio de 2014. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2014.

_____. **Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. Brasília: MDS, 2013.

_____. Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm>. Acesso em: 1 mar. 2015.

_____. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília, 2004.

_____. Lei n. 8742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1872.htm>. Acesso em: 1 mar. 2015.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 3 mar. 2015.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. CFESS. **O trabalho do assistente social no SUAS: seminário nacional/Conselho Federal de Serviço Social – Gestão Atitude Crítica para Avançar na Luta**. Brasília: CFESS, 2011.

_____. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social**. Brasília: MDS, 2011.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do Serviço Social**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

MACHADO, Ana. **Instrumentos e condições de trabalho do assistente social no CRAS Adhemar Garcia**. Joinville: 20 abr. 2015. Entrevista concedida a Natallye Rebeca Macedo.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOINVILLE. **Secretaria Municipal de Assistência Social**. Disponível em: <<https://www.joinville.sc.gov.br/conteudo/35-Assist%C3%Aancia+Social.html>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

RUARO, Gisele de Cássia Galvão. **Instrumentos e processo de trabalho em Serviço Social**. Indaial: Uniasselvi, 2013.

Artigo recebido em 15/06/16. Aceito em 18/08/16.